SONDAGE PHASE II SUR LA SATISFACTION ET LA PERCEPTION DE LA TRANSFORMATION -VOLET PERCEPTION ET VOLET TRANSFORMATION-

Synthèse générale

Direction de la santé publique

Équipe Évaluation-programme

Rédaction
Marie-Christine Lamoureux

Collaborateurs
Rosette Gagnon
Daniel Gauthier
Marie-Hélène Gariépy

Mise en page
Monique Chapleau-Paquette

106-03560/

TABLES DES MATIÈRES

LA DÉMARCHE 3

LES RÉSULTATS 7

- **La perception de la transformation** 7

  L'information 7

  La confiance 7

  La transformation 8

  Le développement ambulatoire 9

  Les concessions 9

  La perception en bref 9

- **La satisfaction des usagers de services** 10

  La satisfaction d'ensemble envers les services reçus dans la région. 10

  La satisfaction selon différents aspects de services 10

  La satisfaction en bref 12

LA DÉMARCHE

La satisfaction et la perception de la population à l'égard de la transformation du système des services de santé et des services sociaux dans les Laurentides

LA DÉMARCHE

Une série de quatre sondages est en cours de réalisation auprès de la population des Laurentides pour le compte de la régie régionale de la santé et des services sociaux. Ces sondages, effectués par la firme SOM, s'échelonnent sur une période de deux ans. Ils portent sur la perception de la population à l'égard de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que sur la satisfaction des usagers à l'égard des services sociaux et de santé dont ils ont bénéficié au cours des six derniers mois. Chacun des sondages a recueilli des informations sur la transformation du réseau auprès de 1 500 répondants répartis de façon représentative à l'intérieur des cinq sous-régions des Laurentides. Parmi ces répondants, ont été identifiés 500 usagers de services de santé et de services sociaux à qui s'adressaient des questions plus spécifiques sur les services reçus.

Les résultats du premier sondage, administré en mars 1996, ont été présentés dans un rapport déposé au mois de mai suivant[1]. Ce document présente une description systématique des résultats observés, tant pour l'ensemble de la région que pour les différents bassins de concertation, l'âge des répondants, leur sexe ainsi que leur perception quant à leur état de santé et leur niveau de revenus.

Le présent document consiste en la synthèse d'une analyse des résultats du second sondage administré en octobre 1996[2]. Les informations rapportées ici reposent essentiellement sur une **comparaison dans le temps** entre les données de mars 1996 (phase I) et celles d'octobre 1996 (phase II). Les résultats et les tendances les plus significatifs sont soulignés à cet égard. Ainsi, nous pouvons dégager de quelle façon l'opinion de la population et la satisfaction des usagers de services des Laurentides se sont modifiées de mars 1996 à octobre 1996. Les données qui seront recueillies au temps 3 (printemps 1997) ainsi qu'au temps 4 (automne 1997) sont celles qui permettront de confirmer des tendances, s'il y a lieu.

LES RÉSULTATS

LES RÉSULTATS

La perception de la transformation

Pour sonder l'opinion publique relativement à la transformation du réseau de la santé et des services sociaux, quatre grands thèmes ont été abordés : l'information, la confiance, les mesures de la transformation et le développement ambulatoire. En outre, pour la phase II seulement, des questions relatives aux concessions à faire pour actualiser la transformation ont été ajoutées; les résultats à ces questions sont donc présentés de manière descriptive, aucune comparaison ne pouvant être faite avec la phase I.

L'information

Aucune évolution n'est observée entre les deux périodes de sondage quant à la proportion de la population qui se dit bien ou très bien informée relativement à la réforme de la santé et des services sociaux. En effet, la population demeure divisée à ce sujet puisqu'une moitié se dit bien informée alors qu'une autre se dit peu ou pas du tout informée. Les sept mois qui séparent les deux périodes de sondage n'ont donc pas permis d'atteindre une proportion plus élevée de répondants se disant informés quant à la réforme en cours.

Par rapport à l'augmentation des services de maintien à domicile dans les CLSC, on observe une baisse dans la proportion des gens qui se disent bien ou très bien informés (31 % au temps 2 contre 37 % au temps 1). Par contre, on note une légère augmentation de la proportion des répondants informés quant au service téléphonique Info-Santé (24/7); cette proportion se situe à 44,5 % tandis qu'elle était de 42,7 % au temps 1. **Dans l'ensemble, on peut dire que le niveau d'information de la population sur ces trois éléments particuliers est relativement semblable à ce qui a été observé sept mois plus tôt. Des gains importants restent à être réalisés à ce chapitre puisque le succès de la transformation repose en partie sur une meilleure information auprès de la population pour assurer une utilisation plus efficiente des services.**

La confiance

La confiance témoignée à l'égard de la **Régie régionale** quant à sa capacité de mener à bien la réforme de la santé et des services sociaux se maintient, voire augmente de 2,5 %, passant de 58,3 % à 60,7 % au temps 2.

Par rapport aux **cliniques médicales**, le temps 2 fait voir une augmentation de 4 % de la proportion de répondants qui disent leur faire confiance (81 % au temps 1 contre 85 % au temps 2).

La transformation

L'opinion de la population en général est moins bonne par rapport à la transformation du réseau. Un peu moins de 60 % des répondants (56,1 %) pensent qu'au cours des dernières années la qualité des services de santé et des services sociaux s'est détériorée; au temps 1, ils étaient 45 % à partager cette opinion. Par ailleurs, 64 % de la population croit que dans le futur il sera plus difficile d'obtenir des services (59 % au temps 1). L'opinion publique s'accentue donc dans le sens d'une baisse dans **l'accessibilité** aux services. Enfin, en ce qui a trait à la qualité des services dans le futur, la majorité continue de penser qu'elle sera comparable sinon meilleure (57,3 % au temps 2 contre 59,6 % au temps 1).

L'adhésion de la population des Laurentides quant à certaines mesures mises en application dans la région au cours des derniers mois est plus faible en octobre 1996 comparativement au mois de mars de la même année. Toutes les différences observées sont statistiquement significatives. En moyenne, on observe une baisse d'environ 10 % dans la proportion des répondants se disant en accord avec les mesures mises en application récemment. Ces mesures concernent l'augmentation des lits en CHSLD en réduisant ceux en CHCD, l'augmentation des services de maintien à domicile en réduisant le nombre de lits en CHCD, l'augmentation des budgets aux organismes communautaires en réduisant ceux aux établis-sements et la fusion d'établissements ou le regroupement de services.

C'est par rapport à l'augmentation des budgets aux organismes communautaires en réduisant ceux aux établissements que la population affiche l'adhésion la plus faible; 43 % des répondants y sont favorables au temps 2 contre 51 % au temps 1. Par ailleurs, à peine un peu plus de la moitié de la population reçoit positivement l'idée d'augmenter le nombre de lits en CHSLD en réduisant ceux des hôpitaux (52 % au temps 2 contre 66 % au temps 1). L'augmentation des services de maintien à domicile par la réduction des lits d'hôpitaux et la fusion d'établissements ou le regroupement de services sont des mesures encore bien accueillies pour respectivement 63 % et 66 % des répondants; au temps 1, ces proportions étaient de 75 % et 71 %.

Sept mois après la première cueillette d'informations, la population affiche clairement une diminution significative de son adhésion aux mesures mises en place dans la région. La tendance est suffisamment grande pour s'interroger sur les explications associées à ces baisses importantes du niveau d'adhésion. Toutefois, les répondants adhèrent majoritairement à deux des principaux enjeux de la transformation (augmentation des services de maintien à domicile par la réduction des lits d'hôpitaux et fusion d'établissements ou regroupement de services).

Le développement ambulatoire

Par rapport aux éléments reliés au développement ambulatoire, on observe que la population est davantage favorable au temps 2 qu'au temps 1 à l'idée de **réduire la fréquentation des salles d'urgence.** Relativement à la pratique de la **chirurgie d'un jour** et **aux soins à domicile** plutôt qu'en hôpital, on constate cette même tendance, mais dans une moindre mesure. Pour ces deux éléments du «virage», une diminution de 7 % de la proportion des répondants favorables est observée. Ainsi, 77 % des gens sont d'accord pour recevoir des soins à domicile plutôt qu'en hôpital (85 % au temps 1) et 60 % se disent en accord avec les chirurgies sans hospitalisation (69 % au temps 1).

Les concessions

Un peu plus de la moitié de la population est d'avis que les médecins ne font pas assez de concessions afin que les services de santé et les services sociaux soient offerts à moindre coût (52 %). Pour ce qui est de l'opinion à l'endroit des syndicats, c'est également la moitié des répondants qui sont d'avis qu'ils ne font pas assez de concessions. Les opinions sont donc partagées quant aux efforts que doivent consentir tant les syndicats que les médecins.

La perception en bref....

Les citoyens des Laurentides affichent un niveau d'information similaire entre les deux temps de sondage, une confiance plus faible à l'égard des centres hospitaliers et des CLSC, un pessimisme plus grand quant à la qualité des services, des craintes quant à l'accessibilité aux services, un niveau d'adhésion plus faible face aux mesures récemment mises en application dans la région et une adhésion plus faible aux éléments du développement ambulatoire, exception faite de la fréquentation des salles d'urgence qui doit continuer à être réduite. La proportion de gens informés quant au service Info-Santé 24/7 est en légère progression de même que la confiance témoignée à l'endroit de la Régie régionale pour sa capacité de mener à bien la réforme.

La satisfaction des usagers de services

La satisfaction d'ensemble envers les services reçus dans la région

De façon générale, les résidents des Laurentides ayant fait usage de services de santé et de services sociaux dans la région au cours des six (6) mois précédant l'enquête, se disent satisfaits des services reçus. Sur une échelle allant de 0 à 10, leur **niveau de satisfaction moyen** (après pondération) **par rapport à leur dernière visite dans un établissement de la région** est passé de **7,75** au printemps 1996, à **7,70** à l'automne de la même année, ce qui est un score tout à fait acceptable. Cette différence demeure non significative. Ainsi, on ne peut conclure à une diminution du niveau de satisfaction de la clientèle.

De la même façon que dans le premier sondage, certains groupes d'usagers manifestent un plus haut niveau de satisfaction que l'ensemble des utilisateurs de services. Il s'agit des *personnes âgées*, des sujets qui se considèrent *à l'aise financièrement* et *ceux qui se perçoivent en meilleure santé physique et psychologique.* Toutefois, le sondage 2 indique que les *répondants âgés entre 25 et 44 ans, les personnes à l'aise financièrement* ainsi que les *personnes se percevant en bonne ou en excellente santé* sont plus nombreux, en proportion, que dans le sondage 1 à être insatisfaits des services de santé et des services sociaux consommés. D'autre part, les *personnes se considérant pauvres ou très pauvres* sont proportionnellement moins nombreuses à être insatisfaites. Il s'agit là du seul groupe de personnes pour qui le niveau de satisfaction à l'égard des services a augmenté de façon significative entre mars 1996 et octobre de la même année.

La satisfaction selon différents aspects des services

Le présent sondage s'inspire du concept de service élaboré par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre[3]. Ce concept intègre trois types d'activité (la relation avec les usagers; la prestation des services sous l'angle professionnel et l'organisation des services). À leur tour, chacun de ces secteurs d'activité regroupe des dimensions qui permettent de définir les différentes composantes qui caractérisent les services. Il s'agit pour **l'aspect relationnel** de : la dignité, l'intimité et l'empathie; pour **l'aspect professionnel** de : la fiabilité, l'apaisement, la responsabilisation et la solidarisation et enfin, pour **l'aspect organisationnel** de : la facilité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort. Chacune de ces dimensions a été investiguée par le biais du sondage. Selon l'analyse des données, peu de changements ont été constatés entre le sondage 1 et le sondage 2 relativement au secteur relationnel et

Secteur professionnel : davantage d'usagers satisfaits de la fiabilité des services reçus

Pour l'ensemble des dimensions liées au secteur professionnel (apaisement, responsabilisation, solidarisation), on ne retrouve pas de différences significatives entre les résultats du premier sondage et ceux de la deuxième enquête. Ainsi, les usagers affirment être satisfaits du temps que le personnel a pris pour leur expliquer ce qui se passe à chaque étape de leur traitement (**apaisement**) . Au niveau de la **responsabilisation**, les répondants conservent également un bon niveau de satisfaction en ce qui a trait aux explications qu'ils ont obtenues sur les différents choix qui s'offrent à eux ainsi qu'aux choix des mesures prises pour régler leur problème. Bien que la dimension **solidarisation** conserve un niveau de satisfaction similaire entre le sondage 1 et le sondage 2, elle présente la moyenne la plus faible dans le secteur professionnel. Pour le premier sondage, la moyenne était de 6,62 alors que celle du second sondage est de 6,78 sur une échelle de 1 à 10, où 10 désigne une satisfaction complète.

Au niveau de la **fiabilité** des services reçus, les répondants de la seconde enquête, usagers de services, semblent *davantage satisfaits de la compétence du personnel.* La proportion des personnes insatisfaites de la compétence du personnel est passée de 4,7 % dans le premier sondage à 1,4 % pour le second.

Secteur relationnel : des usagers qui demeurent satisfaits

Au niveau de la **dignité**, les usagers devaient préciser s'ils étaient satisfaits du respect qu'on leur avait accordé, de l'attention portée à leur problème ainsi que de la prise en compte de l'ensemble de leurs habitudes et de leur condition de vie. Comme pour la première enquête, les usagers sont satisfaits de l'ensemble de ces caractéristiques concernant les services qu'ils ont reçus.

En ce qui concerne **l'intimité**, les résultats de la seconde enquête rapportent les mêmes informations que dans la première étude. Les usagers sont, selon les données, satisfaits de la confidentialité avec laquelle on traite leur situation ainsi que de la façon dont on préserve leur intimité physique. Cette dimension d'intimité demeure celle qui génère le plus haut niveau de satisfaction de l'ensemble des secteurs aux deux moments de cueillette d'informations.

Au niveau du sentiment d'**empathie**, les usagers du second sondage considèrent, comme lors du premier, que les professionnels et techniciens des services sociaux et de la santé n'accordent pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux. Malgré cela, les répondants

paperasses), *la proportion des usagers insatisfaits a augmenté de façon significative pour ce groupe de répondants*. Ainsi, 5,1 % des usagers se disaient insatisfaits de la facilité lors du premier sondage alors que cette proportion s'élève à 9,7 % pour la seconde enquête. Le même constat est fait concernant l'**accessibilité.** En effet, *la proportion des répondants qui sont insatisfaits* des heures d'ouverture des établissements *s'est accrue significativement dans le temps*, passant de 8,6 % à 13,3 % pour l'ensemble des répondants.
La **rapidité** (temps d'attente et rapidité à obtenir des services), quant à elle, suscite le niveau de satisfaction le plus faible du secteur organisationnel, qu'il s'agisse du sondage de mars ou de celui d'octobre 1996. De plus, *le niveau de satisfaction* relatif à la rapidité à obtenir un rendez-vous avec des professionnels *a significativement diminué* durant cette période, passant de 6,62 sur l'échelle (graduée de 1 à 10) à 6,12. La proportion des usagers insatisfaits par rapport à cette variable est passée de 17,9 % à 28,8 % suite à la seconde enquête.

Au niveau de la variable **continuité,** on constate que les conclusions énoncées lors de la rédaction de la première analyse sont toujours valides avec un assez bon niveau de satisfaction (7,24) concernant la circulation de l'information entre les différents organismes au sujet de l'usager. Malgré cela, *le niveau de satisfaction au niveau de la possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre a significativement diminué entre la première enquête et la seconde.*

Finalement, comme pour la première étude, la dimension **confort** des institutions offrant des services sociaux et des services de santé ne semble poser aucun problème majeur puisque que seulement 1,00 % des répondants affirment être insatisfaits de la propreté des locaux et des équipements. De son côté, la qualité de l'atmosphère suscite un bon niveau de satisfaction dans le temps.

La satisfaction en bref...

Nous pouvons dire que la satisfaction d'ensemble des usagers à l'égard des services sociaux et des services de santé dont ils ont bénéficiés dans les Laurentides au cours des 6 derniers mois est demeurée bonne. Toutefois, elle a baissée de façon significative chez certains groupes de personnes. Ainsi les *répondants âgés entre 25 et 44 ans* , *les personnes à l'aise financièrement* ainsi que les *personnes se percevant en bonne ou en excellente santé* sont plus nombreux, en proportion, que dans le sondage 1 à être insatisfaits des services de santé et des services sociaux consommés. Seul le groupe des *personnes se considérant pauvres ou très pauvres* présente un niveau de satisfaction à

ceux de la deuxième enquête. Seule la dimension fiabilité des services reçus suscite davantage d'usagers satisfaits. Pour l'aspect relationnel, qu'il s'agisse des dimensions dignité, intimité ou empathie, les usagers demeurent satisfaits de la première enquête à la seconde. Seul brèche à cette généralité : les usagers du second sondage considèrent, comme lors du premier, que les professionnels et techniciens des services sociaux et de la santé n'accordent pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux. Enfin, le secteur organisationnel est celui envers lequel l'appréciation des usagers est la plus sévère. Il recueille en effet une proportion croissante d'usagers insatisfaits à l'égard de la facilité, de la rapidité à obtenir des services ainsi que concernant leur accessibilité et leur continuité.